

计国君 (厦门大学 管理学院, 福建 厦门 361005)

现代信息服务组织多元化治理及博弈分析

[关键词] 多元化治理; 网络分析; 制度; 博弈

[摘 要] 讨论了与信息服务组织关联的制度、网络及治理的内涵, 得出下列结论: 从现代信息服务内涵角度, 拟采用重视行动者间相互依赖关系的网络多元治理方式; 信息服务组织治理的宗旨需要政府与非政府部门间建立互动的新关系, 即构建应对复杂的组织形态多元化治理的网络关系, 强调国家政府应扮演领航者、协调者、沟通者等角色; 网络治理的目的不在于目标的达成, 而是着眼于规划出最适当的方法来满足共识的促成与集体行动的产生, 因此需要信息服务组织各利益主体 (国家、各信息服务组织、各用户) 能够实现和谐的共治共生; 在网络环境下, 信息服务组织制度通过一系列的规则来治理界定用户选择与利用资源及管理空间, 良好的制度是在不断发展中多次重复博弈中自主产生的, 是网络环境下用户与信息服务组织相互作用、相互合作的结果。因此, 现代信息服务组织治理的目的是不断推进所有利益相关者民主权利的深度扩展的进程。

[中图分类号] G20

[文献标志码] A

[文章编号] 1005- 8214 (2008) 03- 0031- 07

1 前言

随着信息技术的快速发展, 新世纪典型的特征体现在网络社会及网络经济的隐然成形, 众多图书馆战略目标定位于数字化、网络化的图书馆, 相应地, 图书馆在社会中的角色和服务方式同时随之发生一系列的变化。从用户的角度看, Internet 好比是一座超级图书馆, 藏有诸如图书、期刊、报纸、图文声色并茂的多媒体出版物等。传统图书馆收藏的各类型文献正逐步向网络化转移, 特别是一些较有影响的工具书、连续出版物和报纸, 已发展到适时的光盘和网络出版。网络上的出版物和数据库, 由于更新容易, 传输快, 其时效性是任何传统载体无法比拟的。综观信息服务组织近 30 年的发展历史, 其管理范式大体分为下面几个时期: (1) 封闭管理时期。遵从由上而下的治理, 封闭的制度规章依赖, 科层官僚制度的设置及运用, 大体属于上世纪 80 年代前。(2) 混杂管理时期。寻求参与式的治理, 网络与新技术的探索应用及其带来的困惑, 表现为混合的制度与管理服务模式变迁, 大体属于上世纪 80 年代中期。(3) 网络管理时期。绩效式的治理, 网络

与新技术的应用已初见成效, 真正意义上的数字化服务雏形出现, 市场竞争机制改变着信息服务组织的选择, 这正如我们当前面对的图书馆。

事实上, 从全球来看, 针对不以营利为目的的社会组织的管理范式正发生着巨大变革。在发达国家, 普遍表现为传统管理模式向现代治理模式转换, 而在我国则初现为学界对“治理”问题的评价和探讨。治理 (Governance) 通常用于与国家公共事务有关的管理和政治活动中, 其虽仍是一种管理活动, 但与一般管理活动相比治理更强调政治上的控制、引导和运作, 更多地与权力、利益、责任、义务等相关联, 强调在一个既定领域内利益相关者的权责分配结构及其互动关系。广义上的信息服务组织治理包括各类社会组织机构与个体基于利益关系对信息服务的参与及管理活动, 该内涵包括信息服务组织治理存在的前提、治理的主体、治理的对象及治理的实质。从狭义上, 信息服务组织治理则指其所有者及其成员代表对信息服务组织的管辖和控制。^[1] 文献 [2] 不仅对信息服务组织治理内涵进行了描述, 且从几个不同层面对我国信息服务组织治理进行了初步分析, 认为统治和治理是管理信息服务事业和机构的两种基本机制, 促成管理信息服务组织范式从“统治型”向“治理型”的转变是新公共管理运动的客观要求和信息服务事业发展的必然趋势。事实上, 随着全球经济一体化、竞争国际化和现代网络信息技术的发展, 加剧了信息服务组织面对的环境的动态性、复杂性和不确定性。已有研究中习惯于把信息服务组织的环境描述为组织边界以外的力量, 这样会导致信息服务组织被置于环境系统之外, 环境因而成为外生变量, 导致了信息服务组织对环境的不可控性以及被动适应等结果。这样不仅引发认识的偏差, 也导致信息服务组织服务实践活动的误区, 如习惯对主管部门或政府的依赖。^[3]

一般而言, 网络可被界定为连结一组人、物或事件的特殊关系形式。从网络视角看, 信息服务组织可看作是由用户及组织相互连结而成的关系。关系连结时要关注下列几方面: 因网络的强度 (Intensity) 的不同, 关系的连结通常是不对称的, 这也是信息不对称原理的基础; 网络中关系连结方式是直接连结与间接连结并存的, 这是实现信息转移的基础; 社会连结的结构化创造了非随机 (Non-random) 的网络, 信息共享机理由此而生; 网络的连结可存于丛集 (Cluster) 与丛集之间, 这是信息集成的基础; 不对称的连结关系与复杂的网络连结, 产生了不同的稀缺资源分配情形, 这是信息垄断与信息分形的根源; 在争取稀缺资源时, 网络结构中的合作与竞争博弈的关系并非并存, 这是现代组织重组的动因。存在网络中的一个人、事物或事件被称为行动者或节点。位于网络中成员的位置由存在于网

* 本文得到福建省新世纪人才计划项目支持

络中模式化关系所界定的角色来刻画,在网络分析中位置有两种解释:社会凝聚力 (Social Cohesion), 存在于一组具有直接关系的行动者之间,如馆员与用户,一个网络可依据不同的社会凝聚力划分成不同的对象或组分;结构对等地位 (Structure Equivalence), 是依据行动者间相对等的地位或类似的角色作为划分的标准,如普通馆员、参考馆员、用户等类的划分。总之,一个具备内在属性的个人、事件或事物是存在于一个关系结构的网络之中,网络中行动者的行为是由模式化的关系所界定,而网络中的社会角色可依社会凝聚力或结构对等地位来划分。网络中的连结关系是一个不对称的关系,直接与间接的连结关系是同时存在的。在该不对称的关系中,稀缺资源处于被分配与支配中。因此,在网络中,位居连结中心者,通常具有较大的影响力。

本文将通过对网络的分析与思考,来讨论与信息服务组织关联的制度、网络及治理的内涵,从现代信息服务组织角度,需要建立网络多元治理方式;利用博弈理论探讨网络环境下治理的目的与信息服务组织制度发展的理念。

2 网络分析方法

网络分析方法一般包括下列过程:

步骤 1: 研究对象或抽样单位的选取。其中抽样单位界定为在进行数据的搜集之前必须确定构成网络基本的结点是什么,网络范围内的成员可以为个人、组织乃至国家。

步骤 2: 研究范围的确定,即网络界线的确定。一般而言,界定网络界线的方式有两种:名义法 (Nominalist), 为界定网络边界的方式,是研究者依据分析的目的及描述的概念来设定网络的界线;实义法 (Realist), 是强调团体参与者主观认定团体关系的意义。网络界线的设定一般根据研究者的目的、经费及时间而定。此外,在划定网络范围时可考虑地理及功能的标准,即选择有相关功能的群体为研究对象。而资料来源包括调查、问卷、档案、日常观察、消息提供者等,最常用的网络资料搜集法为调查问卷,或是以滚雪球方式寻找网络行动者。

步骤 3: 关系形式的决定。网络关系形式一般包括两项指标:两个行动者间连结的强度以及行动者在同一个活动中共同参与的程度。因此,研究者可探讨网络中的连结关系是紧密型还是松散型?网络中的行动者之间来往的频繁频率大小?一般决定网络关系内容有下列 7 种方法: (1) 交易关系,指网络行动者存在着一种控制交换关系,如资源或服务; (2) 沟通关系,指涉及网络行动者存在着信息传递的渠道; (3) 边界渗透关系,指网络关系中行动者具备多重团体成员身份,而网络中的连结关系即靠该身份的重叠性来实现; (4) 工具性关系,指行动者为获取某项资源、财务或信息而产生的相互接触关系; (5) 情感关系,由个人表达出来的爱恨情仇的关系; (6) 权威/权力关系,通常在复杂的正式组织中存在着权威与服从的关系,如上级与下级的关系; (7) 血统关系,指网络中的成员具有一定“血缘上”的关联性。

步骤 4: 分析层级的选取。网络分析层级的划分通常有以下 4 种方法: (1) 以自我为中心的网络分析层级,是以单一行动者为核心,逐步向外扩张。但研究者需明晰其研究目的与限制因素,决定界线所在。 (2) 以二元关系为研究对象的分析层级,以一对行动者间的连结关系为研究

主体,关注问题在于这两者间是否存在一种直接连结或通过第三者的间接连结。 (3) 以三元关系为研究对象的分析层级,以三个行动者间的连结关系为研究主体,主要关注三者间是否存在一定的传递效果。 (4) 最重要的分析层次,是以整个网络的复杂关系或系统为研究对象。^[4]

从复杂系统理论看,网络可视为一个复杂系统,自然系统必然对外界环境产生响应并与环境有交互的影响。因此,一个网络必须与外界环境维持一个动态平衡的状态。网络常使用的变量有大小、范围、密度及集中性等,网络大小是指成员数,范围是指成员的异质性,密度是网络成员互动的关系数。所以,若网络涵盖的越大,网络成员的异质性倾向越高,而网络的密度则相对降低。鉴于此,网络成员间的结构关系并非一成不变,可能会随着环境变化而变化。进入门坎 (Entrance) 的高低、资源拥有形式的改变、一个行动者主观的动作与环境的影响等均有可能对网络的关系产生影响,或修正原有运作的连结,或瓦解,或创造新的网络连结形式。但是,在形成网络关系的过程中,有一项因素特别重要,即基于时间变化事件 (Events) 因素。文献 [5] 在研究美国健康政策与能源政策领域中网络形成的关系时指出,一项事件或连续性事件对政策网络的形成与运作扮演着重要的角色。政策领域中的结构化关系有三种刻画依据:信息的传递、资源的交易和边界渗透。由此可见,利用网络分析不可忽略“事件”的影响力。一个事件可被定义为在集体决策的连续过程中一个具有关键暂态的决策点,依据该项事件涵盖了两个维度:一是制度上的决策位置;另一是时间先后的因素。在事件的时间因素方面,又具有两种不同的特性: (1) 事件的发生具关联性,后一个事件是受前一个事件的影响,因此不具独立性。 (2) 在时间点上,存在某一特殊事件的发生。事件发生在政策制订的过程中会创造出特殊的情境,政策网络中的行为者都是置身于此种情境之下。即,一个特殊的事件或一连串的事件具相互关联性,将会创造出一连串因果关系的情境,对某一个政策网络会造成因果联动的影响。结合事件来考虑,政策网络分析可从三个层面分析:事件连结关系;行动者间的连结关系;事件与行动者之间的关系。事件因素的加入使网络分析更加完备。表 1 是基于组织的封闭管理与网络管理下,针对事件的比较。

表 1 封闭组织与网络组织的比较

	封闭组织	网络组织
基本环境	稳定的、可预测性、地区的/区域的/国内的	快速的、不可预测性、全球化
覆盖地点	工厂/办公室	工厂/办公室/社区及家庭
运动模式	从农村至都市	从都市到市郊或世界各地
生产技术	工业机械技术	工业信息技术
生产方式	资本主义	信息资本主义
生产投入要素	以便宜能源为基础	以便宜信息为基础
社区结构	密集	松散
组织结构方式	科层制	网络式
管理模式	权威式的管理模式	网络式的管理模式
信息体	单介质载体为主;响应速度慢,难以共享	多介质载体;响应速度即时、共享

3 治理内涵

早期的治理理论反映在社会科学领域对统治以不同方式体现的内涵,具有浓厚的政府及政治色彩。随着学者们的不断探究,治理不再只是政府的同义词,意味着一种新的统治过程。不同于传统的统治情境,以新的方法或理念来统治社会及组织。由此看来,治理概念的不同内涵,主要是结合众多不同学术领域的成果,当然信息服务组织治理也属于其中。

对图书馆而言,治理体现了图书馆所有者及其成员对图书馆的管辖和控制。^[1]综合过去 10 多年的发展表明,建立在数百年来法规制度演变之上的传统政治权力,正遭受受到外在网络环境严峻的挑战,不断地处在腐蚀的状态之中。^[2]面对网络时代的冲击,信息服务组织治理能力也面临重大的挑战。文献[7]提出了治理的整合性概念,力图建构出一套用来理解治理概念的整体架构。包括:(1)治理涉及到一套由政府或非政府制度及行动者所形成的复杂组合。治理所释放出的第一个信息,就是对传统的政府制度提出了挑战。传统的制度已经误导并限制了政府的角色。在全球化环境中,组织存在着多元化的权力核心,并相互纠结交错在中央与地方政府及组织之间。此外,越来越多的机构开始从事公共服务及非赢利服务并参与决策活动。由此看来,治理的概念主要是企图挑战传统政府角色的定位,强调政府不再是社会环境系统中单一的权力核心与关注焦点,应以多元的观点来重新考察政府角色。(2)治理认识到在解决社会与经济争议过程中,界限与责任的模糊。治理的概念不仅是承认现实的制度越来越复杂的事实,还提醒我们应注意到责任的转移。广义而言,国家将责任推给了公民,于是,组织及非营利性的自愿性团体便纷纷接收了许多原属于国家的责任,如社区性组织的兴起。这样责任转移将造成公私部门间界线的模糊。因此,治理概念除了强调公私部门二分法的限制外,更注意到公私部门间界线的模糊性。(3)治理确立了在集体行动中各机构间的权力依赖关系。诸如:致力于集体行动的组织必须依靠其他组织,今天的组织间或多或少存在着协同;为了达到目标,各个组织必须交换与共享资源、协调共同的目标。交换与共享的结果不仅取决于各个参与者的资源,而且也取决于游戏规则、交换与共享的环境。在这样的关系中,有的组织可能在某一特定的交换共享过程中处于主导地位,但通常难以居于垄断地位。当然,一旦某个组织试图主导一切,一定会遭到抵抗,因为谁也不会希望自己一味地依赖或屈从他人。换言之,没有任何一个机构(无论是公部门或私部门)能够拥有世界上全部的知识 and 资源。因此,治理则是一种互动的协同过程。(4)治理意味着行动者间网络的自主自治,根据治理的策略去执行行动,则相关的行动者将形成自主自治的网络。在自组织的网络中,行动者根据一定期望的机制将相关资源、技术及目标整合成一个联盟(一种社会组织)。这样的联盟建立后,即使无政府权威性的力量协助,也能实现相应管控及秩序井然的工作。例如以清华大学图书馆牵头的 12 所工科院校协作联盟致力于如何建立共享性的协作,寻求有限资源的合理利用;美国 OhioLink 模式,对全球图书馆跨组织协作带来的推动价值是划时代的。很显然,信息流的顺畅与传递成本的降低,是设计有效共享制度的基本条

件,而自组织的协作体制有时要比由政府施加管理更加有效,且更容易实现自组织。(5)治理本质认为将事情准确完成的能力并不在于政府拥有权力的大小,也不在于政府施令或使用其权威。政府的能力与责任,在于是否能运用新的工具及技术提供优质的服务、领航与指挥。

从图书馆实践看,良好的协作组织或关系给所有参与者带来的价值是不可计量的。文献[8]将政府在治理中的任务分为 3 类:组合与协调,包括认定情境、利益相关人的确认与发展有效的关系连结;协调与领航,其任务在于为了特定目标的达成,必须对连结关系加以影响与引领;整合与管控,这样的任务属于系统管理,即要以整体的视角建立起适当的机制以提升多组织协调及效率。教育部从早期设立的图情工作委员会到后来的图情工作指导委员会,虽然其政府职能形式降低,但其在高校图书馆所产生的治理价值是十分重要的,在近 10 年来中引导中国高校图书馆实施信息共享及数字化发展工作是卓有成效的。由此可见,对组织的领导者或政府而言,面对今天如此复杂且具自主性的多元治理系统,都必须建立一套适宜的运作规则,来摆脱早期官僚式的思维模式。而针对图书馆这样的强调服务性的非赢利组织,治理意味着国家在统治过程中角色的变迁,强调国家面对社会变迁下所应给予的导航方向。治理宗旨需要政府与非政府部门间建立互动的关系,即构建应对复杂的组织形态多元化治理的网络关系,强调国家政府应扮演领航者、协调者、沟通者等角色。

4 基于网络化思考

在当今 Internet 社会,虽然网络缩短了全球的距离并增强了信息的适时性、对称性,但是其组织关系在网络中的结构呈现出不对称的形态,有些行动者会占据较重要的网络位置。网络中的关系可以看作是一种权力关系,在这联动的过程中,处于重要位置的行动者将发挥领导者的作用。同时,网络关系实质是一种资源流动或传递的过程。就信息服务组织资源依赖程度来说,表现为:(1)没有任何一个信息服务组织能够独自掌控其成长所需的一切资源;(2)信息服务组织的独特资源可为其带来竞争的优势。资源依赖理论具有下列特性:组织为构成社会基本结构的分形单位;组织不但具有自主性,同时也受限于网络组织中其他组织的行动,因此组织需要协同、联动与共享;组织彼此间的相互依赖性 & 大量的不确定性,将导致组织对生存或未来充满危机感;组织会采用各种行动尝试着管理外部环境的依赖关系,因而导致新的依赖模式的产生,各种协作性组织的构建则应运而生;新的依赖模式的产生导致组织之间或组织内的权力发生变化。而决定组织间依赖的程度则取决于 3 个要素:资源的重要性,特别是稀缺资源,是指资源对组织生存的重要程度,因此对信息服务组织来说适宜优化的馆藏与获取策略至关重要;资源的支配或使用能力,是指对资源的支配和使用的控制力,包括有偿或无偿方式获取的;资源控制的集中程度,是指资源被少数组织所控制时或选择性稀少时,也会造成依赖关系的加强,该现象在我国高校图书馆是普遍存在的,集团购买服务模式下依赖关系的根本是降低成本为宗旨。因此,依赖的产生是组织对资源的需求、交换与共享过程中诞生的产物,一旦资源对组织的生存没有威胁性时,依赖的关系便不会产生。诚然,当网络中资源依赖关

系越发密切, 不可避免会带来行动者间冲突性的增强, 因此, 网络关系中并存着依赖性与冲突性, 对于整个系统不确定性的增减有着绝对性的影响。当资源越集中且丰富性越弱时, 冲突性便会降低, 反之则会增强; 当资源丰富性越弱而连结程度增强时, 则依赖性便会增强, 反之则会降低。最为重要的是, 当相互依赖性与冲突性越强时, 则此网络关系的不确定性便会越高, 反之则会降低。综上所述, 在网络关系结构中, 行动者或组成要素可视为一个节点或位置, 网络就是由诸多节点所共同组成的关系结构。在此关系结构中, 节点间彼此存在联动、依赖性 & 冲突性; 在整个网络中, 节点间的连结并非呈现对称的状态。从资源依赖的观点来看, 拥有较多资源的节点势必位于整个网络架构的核心位置; 而资源过少者则位于网络的边缘位置甚至有可能被排出网络架构之外。但即使是核心节点也依赖于其他相关节点的协助, 因而在网络架构里, 将呈现出多元核心的状态。鉴于此, 考察我国图书馆的网络架构, 从整体来看是一个巨型的网络结构; 其内部布设着许多子网络的存在, 各个子网络对资源存在联动及依赖性。由此可归纳该网络所具有的四项特质: 相互依赖性、不对称性、动态性及制度性。

冲突变革理论认为冲突对组织的变革和发展是有积极意义的, 但同时需要控制好渠道冲突的范围, 尽量把冲突控制在对组织积极的范围内。从信息组织服务的本质看, 信息服务组织都希望尽量要控制自身的成本, 显然冲突与成本具有一定的相关性。当冲突水平在合理的冲突域时, 随冲突水平上升, 成本下降; 当超过该冲突域的极值时, 随冲突水平上升, 成本上升。在图 1 中, A 单位可接受的冲突域是 $[0, X_1]$; 在图 2 中, B 单位可接受的冲突域是 $[0, X_2]$, 当两个单位的冲突整合后, 两个单位的角色为出版商同图书馆, 或者是图书馆和用户群。两个单位共同可接受的冲突域为 $[0, X_3]$, 一般情况下, $X_3 = \min\{X_1, X_2\}$, 如图 3 所示。两个单位如果进行有效整合, 则能共同降低各自的成本, 但是根据交易成本理论中的机会主义和有限理性, 表明整个链条中如果环节之间互相博弈, 各自寻求利益最大化, 将不能很好实现知识共享, 共同利用协同的边界资源, 形成互补从而共同降低成本, 达到服务价值最大化。

从前面治理对象所面对的环境来看, 在传统信息服务组织中, 资源维与组织维相对单一, 管理模式相对封闭, 政策从制定到实施强调循序渐进的权威结构关系; 管理者角色呈现多层级, 管理者功能主要侧重于计划、组织与领导。但在网络环境下, 是由众多行动者所共同组成 (包括政府、企业组织、非赢利组织等), 且行动者间建立起的协同关系往往存在相当的分歧甚至冲突, 所以行动者间彼此存在不甚相同或甚至是相互冲突的目标与利益, 且每个行动者在网络关系中占据着不同的权力位置, 但并无绝对权威的存在, 这实际正是基于网络关系下组织治理面对的大量复杂性; 该复杂性也代表着传统“万能政府”的控制管理方式的失效与新的治理方式的层出不穷, 而这样新形态的治理方式既不是市场制也不是科层官僚制。从现代信息服务理念来看, 拟采用重视行动者间相互依赖关系的网络多元治理方式, 甚至在信息服务组织衍生出扮演仲裁者或协调者角色的组织, 如香港理工大学图书馆专门设立由

学生会成员、院系信息教授、馆员共同组成的仲裁委员会负责解决用户服务中的冲突问题。基于传统模式与网络环境下图书馆管理的区别如表 2 所示。

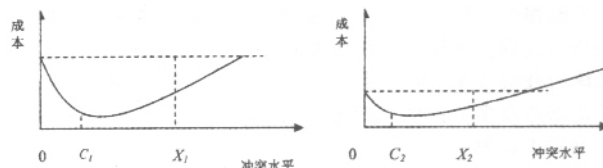


图 1 A 单位的合理冲突域

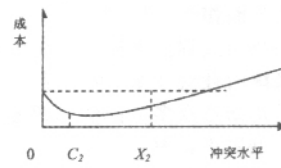


图 2 B 单位的合理冲突域

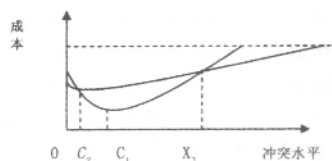


图 3 A 单位 B 单位冲突整合

表 2 传统管理与网络管理的比较 (参照文献 [11]) 修改

	传统管理	网络管理
政策过程的介观	政策过程循序发展、相对僵硬; 明确的权威结构是政策过程中的一个重要的特征; 问题是政策过程的基本要素	政策过程是不同行为者之间复杂的互动过程; 无明确清晰的权威结构; 在政策过程中问题与解决方案是交互影响的
管理者的角色	系统控制者; 由上而下的多层级管理模式	扮演仲裁者或协调者角色; 为行为者塑造成功的互动情境
管理者的功能	计划方案; 组织; 领导	建构联盟组织; 创造或维持行为者之间协同共享的沟通渠道

网络治理是存在于科层与市场制层级之间的灰色地带。^[9] 虽然网络管理的概念已普遍地应用到实际中, 但是有关网络治理的理论仍处于初期发展阶段, 且对于网络治理上的行动机制还没有统一的标准。文献 [10] 从 3 个层面建立分歧的网络治理机制: (1) 工具层面。此时导航作用扮演着相当重要的角色, 这是因为在网络环境中, 每位网络成员拥有着相当程度的领航能力, 因此如何促成管理者能够去影响其他行动者, 则成为重要的问题。在此层面上, 网络治理是针对传统由上而下的单一行动者领航方式加以持续不断改进, 并非全盘加以否定进行重组。但是, 无论采用何种方式加以修正, 其始终坚持单一领航原则, 且以目标导向的方式来影响其他行动者 / 利益团体; 即, 网络治理与传统导航方式的差异性在于一旦接受这样的网络关系, 不再将管理者视为绝对权威的角色。在网络化的关系中, 第一代的管理工具 (管控性工具) 由于强调一致性, 以致缺乏柔性而无法在网络环境中发挥其功效。因此网络治理发展到第二代的管理工具, 即采用更有诱导性、沟通性或合同性的管理工具, 以利于在目标导向的过程中, 创造出追寻共同理想的导航情境。从信息服务组织共同体看, 需要各利益主体 (国家、各个信息服务组织、各个用户) 能够实现和谐的共治共生。(2) 互动层面。互动层面的网络治理, 强调行动者间的互动关系的重要性, 即集体行动是治理活动的重要部分。此时网络治理的目的不在于目标的达成, 而是着眼于规划出最适当的方法来满足共识的达成与集体行动的产生。相对于工具层面, 互动层

面认为行动者间关系的建立是基于影响力的运用而非控制力。因此策略、联盟以及博弈等运用则成为该方面重要的理论基础。(3) 制度层面。该层面不同于互动层面的重视行动者间相互影响的重要性,也不同于工具层面的致力于目标的达成,而是重视网络的多重目标及网络内部的组织安排的特性。网络一定程度是制度层面下的分析层次,因此网络治理的目的影响到网络的形成、改变甚至是消失的过程。该层面的优点在于能够将焦点同时落脚在网络的结构面(诸如行动者、关系、资源分化及组织与共享)及文化面(诸如协作的规则、规范、认知及制度),来建立适当的管理策略。由于这3种层面分别基于不同的前提,因此对于网络中行动者间的互动情形可采用不同的诊断及矫正方法,各层面均有其各自的优缺点。在实务上,网络治理则集成了各种层面的内涵。考虑到管理目标的政策、过程、网络制度等特征,基于行为者、认知和制度对象,相应的管理模式综合见表3所示。

表3¹¹⁾ 网络策略管理模式

管理目标	政策管理	过程管理	网络制度
行为者		选择性的催化 选择性博弈 影响相互依赖关系	不断引进新成员 改变既有的行为者地位
认知	促进目标的一致性 协议框架 提供诱导去影响其他行为者的策略	不断创新 改变认知 传承既有的认知	重组(可以是动态的、临时的、虚拟的) 改变本质上的认知
制度		创建特定的组织结构以确保行动者的互动关系 在博弈中建构互动的规则	改变正式的法规 改变现存的组织架构 改变互动的规则

制度是一个社会不同利益主体之间进行博弈的基本规则,同时其本身也在不断博弈中持续完善与发展。在网络环境下,信息服务组织制度通过一系列的规则来治理界定用户选择与利用资源及管理的空间,规范用户与馆员、资源、环境及众多信息服务组织之间的相互关系,减少信息服务工作所面对的不确定性和多方位复杂关系,进而增进用户参与信息服务组织管理,提升信息服务水平与用户知识素质,提高信息共享水平。规章制度包含人类用于解决相互关系所有形式的制约,可能是指一个制度结构,也可能指一项制度安排。制度结构是指一个信息服务组织中所有制度安排的总和。制度安排是指约束或治理特定的活动方式和相互关系的一套行为规则,可以是正式的,也可以是非正式的。正式制度安排是人为设定的,比如图书馆借阅规则、馆际互借准则、奖惩办法等;非正式的制度安排包括所有那些在正式制度安排无定义的场合起着规范或治理人们行为的各种约束,比如入馆须知、学生自修规定等。

图书馆非正式制度安排的形式和发展是一个长期的渐进的演化过程,是在图书馆不断发展中多次重复博弈中自主产生的,是网络环境下用户与图书馆相互作用、相互合作的结果。这种结果一旦成为共识和习惯,就形成了非正式制度安排。图书馆作为知识文化的集散地,多数场合是由非正式制度支配的。非正式制度一旦形成,便具有很强

的生命力,并构成传承图书馆文化的重要内涵。用户按此行事几乎不花费成本便可以获取图书馆提供的最大限度的信息服务。但当用户不按其行事,则会受到隐性责罚,通常以远期收益来反映,就如现代重点大学每年大约有接近一半以上的经费用于购买电子资源或购买服务,但确乎有些大学生在离开大学校门时还从未检索过这些资源。图书馆正式制度安排大多是作为博弈的规则而设立的,甚至是多次博弈的结果,但其常常带有处罚性。用户遵照该规则时,“交易成本”常比按非正式制度安排的“交易成本”高很多,而违反正式制度安排的结果将是即期的、严厉的、直接的处罚。

在正式与非正式制度安排的制度结构中,信息服务组织的制度均衡是十分重要的。制度均衡是指在现有的制度结构中,对于一项具体的制度安排,参加博弈的任何一方都无意或虽有意但无力加以改变的状态。这一状态并不意味着每个人对该项制度安排都很满意,而是由于改变其相对成本太高。但一项制度安排的优劣是按照其整体净收益是否大于零来衡量的。如果其整体净收益大于零,且在各种选择的制度安排中净效益最大,这时的制度才是最优的。如果一项制度出现了制度非均衡状态,就具有制度变迁的可能。这种制度变迁可能是全体成员一致同意的,即一种“帕累托改进”的过程,或者是一部分人利益的增加可能要以牺牲另一部分人的利益为代价,为了避免制度变迁的这种“非帕累托改进”的出现,可以在此过程中给受损方一定的补偿,从而成为一种“卡尔多改进”的制度变迁。例如,用户对图书馆服务时间的期望是“一年365天,每天24小时”,抱怨开放时间短也是家常便饭,图书馆要处理好这样的冲突,必然需要补偿馆员的加班费或增加馆员职数为代价;而用户对资源不足的抱怨,这往往需要图书馆付出更高的代价,诸如申请增拨经费或通过馆际互借等方式,这些都需要新的规章制度来配套实施,如馆际互借规则。从图书馆服务管理的本质看,现代图书馆治理的目的需要不断推进所有利益相关者在图书馆公共事务中民主权利深度扩展的进程。

5 制度均衡博弈模型分析

博弈论是研究决策主体行为相互作用以及决策均衡的问题,包括局中人、战略、支付、行动、信息、结果和均衡。由于非合作博弈在适用性和理论上存在的局限性,使人们开始关注合作博弈的问题。合作博弈的基本特征是参加博弈的局中人能进行充分的合作,即事先商定好,把各自的策略协调起来;在博弈后对所得的支付进行重新分配。合作的形式是所有局中人形成若干联盟,每个局中人仅参加一个联盟,联盟的所得要在联盟的所有成员中进行重新分配。由此可见,如何形成联盟;形成联盟是否会使得参与博弈的各方获利;如何对联盟的价值进行二次分配等等则是合作博弈关注的重点问题。合作博弈是指参与者从自己的利益出发与其他参与者达成协同或者形成联盟,其结果对双方均有利。可见合作博弈强调团体理性、效率、公平。图书馆的制度均衡涉及到整体服务链条渠道中的节点间协商和合作,需要以理性来公平地对待相关用户,创造一种共识的协作环境。诸如与用户对象的协同预测、协同采购、协同服务等。

在合作博弈中最重要的两个概念是联盟及价值分配:

设 $N=\{1, 2, 3, \dots, I\}$ 为局中人集合, 则任意一个非空子集 $S \subseteq N$ 为一个联盟。其中单个局中人是一个特殊的联盟, 空集 \emptyset 也作为一种特殊的联盟。合作博弈的一个分配是指对 I 个局中人来说, 存在一个向量 $X=(X_1, \dots, X_I)$ 满足: (a) $X_i=V(N)$; (b) $X_i \leq V(i)$ 。其中 $V(N)$ 表示 I 个局中人的总收益, $V(i)$ 表示局中人 i 不与任何人结盟时的收益。条件 (a) 说明个体分配的收益总和正好是所有局中人的最大总收益之和; 条件 (b) 说明从联盟中个人分配到的收益不小于单独“经营”所得收益。

合作博弈一般需要两个基本条件: (1) 对联盟来说, 整体收益大于其每个成员单独经营的收益之和; (2) 对联盟内部而言, 应存在着具有帕累托改进性质的分配规则。

在合作博弈中比较关键的步骤是建立局中人的特征函数, 由于选择不同的特征函数将会对结果产生较大的影响, 所以一定要充分考虑信息组织自身特性、局中人的偏好以及各方面综合因素。在信息服务中冲突管理的博弈是经常性行为, 为了使问题分析清晰简明, 我们采用完全信息动态博弈模型, 同时作如下假设 (其中假设条件是博弈的最基本三要素):

两个局中人 (player): 冲突的产生方——用户集 A; 冲突的处理方——图书馆 B。

策略集合 (strategy set) ——对待这一事件的行为: 选择 (积极) 或不选择 (消极)。

支付函数 (payoff function) 是由表中数值或函数表达式表示, 也称收益函数。

冲突管理由图书馆组织进行处理。

对学习环境的友好和谐度 (如馆舍设施) 与信息服务创新 (如资源丰富、互动平台、虚拟参考服务) 是衡量现代图书馆信息服务水准的关键指标。可以描述为: 图书馆积极从事信息服务活动对用户知识素质与精神素质的增值。其值越大表示对用户的成长越有利。其取值区间是 $[0, 1]$ 。

不选择冲突管理 (消极) 时其值设为 0, 选择冲突管理 (积极) 时为各收益值的绝对值。

根据冲突的频率、强度、重要性, 把冲突划分为 4 个等级: 初级冲突 (纯粹的抱怨, IV)、低水平冲突 (III)、中等水平冲突 (II)、高水平冲突 (I)。通常情况下, 冲突水平 = 冲突频率 \times 冲突强度 \times 冲突重要性。可用该指标来衡量冲突对于组织绩效的影响。先考虑高级冲突 (I、II 级) 情形, 分无规章冲突与有规章冲突来讨论, 这里的无规章冲突与有规章冲突是按照现有的一般图书馆信息服务水平为标准来划分的, 但两者的划分没有严格的界线。

5.1 无规章冲突博弈模型 I

在上述假设条件下, 我们附加 3 个假设条件: 不考虑制度安排 (图书馆规章) 的影响, 即图书馆没有设定冲突管理的要求; 不考虑图书馆信息服务对其除直接利益外的其他方面的影响; 个体理性。图书馆经营出发点是现有的投资带来最大的服务收益。

冲突管理的产生方和其处理方之间就高级冲突来处理这个问题, 类似于“囚徒困境”博弈。在 (积极, 积极) 的情况下, A 获得的收益为 -5 个单位; 这是因为其制造了冲突的处理代价, 应在他原有的因其他活动而产生冲突的收益中进行扣除。B 获得的收益为 10 个单位, 因为从

事冲突管理有助于进一步提升信息服务内涵, 是有利可图的, 这也可看作是对其积极从事冲突管理的支持。当 A 选择积极, B 选择消极, 即 (积极, 消极) 时: 则 A 获利为 -5 个单位, 同样是一种代价或者是一种责罚或是一种补偿; 而 B 获利为 0 个单位, 因为 B 没有进行冲突处理行为 (看作经营活动)。当 A 选择消极, B 选择积极 (消极, 积极) 时: A 获利为 0 个单位, 因为其回避了这项补偿活动, 也就没有了代价的直接付出; B 因为少了 A 的合作, 将减少收益, 但仍然有收益, 其获利为 5 个单位, 也算作一种鼓励。当 A、B 都选消极时: 收益均为 0 个单位。因为 A 没有选择进行这种补偿行为, B 没有进行冲突管理。无规章冲突博弈模型如下表 4 所示:

表 4 无规章冲突博弈模型

A \ B	积极	消极
	积极	消极
友好和谐度与信息服务创新	-5, 10	-5, 0
友好和谐度与信息服务创新	15	5
友好和谐度与信息服务创新	0, 5	0, 0
友好和谐度与信息服务创新	5	0

由表 4 可知, 这里存在的纳什均衡不是 (积极, 积极) 而是 (消极, 积极)。即在管理规章约束较弱的条件下, 冲突的处理方 B 总会采取积极的方式, 因为其是有利可图; 而管理冲突的产生方 A 总会采取消极的态度去应付, 因为这可以使其付出的代价最小。这一点正好反映了现今图书馆的用户 (特别是近几年大学图书馆面对的多数用户为独生子女) 参与意识、社会意识淡薄, 很多用户即便对图书馆管理中的问题有想法, 但放弃抱怨; 而现代图书馆一直倡导优质文明服务为宗旨, 同时积极呼吁冲突的产生方 (用户) 参与图书馆的管理, 且图书馆一直都很重视高级冲突的处理。该博弈也反映了个体理性与集体理性或者说部分群体理性与图书馆总理性之间的矛盾。这一点可通过友好和谐度与信息服务创新来评价。当选择 (消极, 积极) 时, 纳什均衡点的度量值为 5; 而选择 (积极, 积极) 的度量值为 15。当部分群体理性选择 (积极, 积极) 时, 从社会理性的角度可谓帕累托最优, 但这个帕累托改进在缺少图书馆规章、用户主动抱怨等约束的前提下是达不到的; 即使二者在先前有倡议 (积极对待冲突问题), 这个倡议却无法实现, 因为其不构成纳什均衡。所以需要一种制度约束, 当其构成纳什均衡时, 就能够发生效力, 调动各方的积极性。

5.2 有规章冲突模型 II

在模型 I 的假设中增加制度安排的影响, 如图书馆对用户冲突有专门的规章要求等。于是可以得到制度安排下的冲突博弈模型。如下表 5 所示。

表 5 有规章冲突博弈模型

A \ B	积极	消极
	积极	消极
友好和谐度与信息服务创新	-5, 10	-5, -10
友好和谐度与信息服务创新	15	5
友好和谐度与信息服务创新	-10, 5	-10, -10
友好和谐度与信息服务创新	5	0

现在来考察在有规章条件下的冲突管理博弈, 如果 A、B 消极对待冲突, 则对其责罚 10 个单位。此时的纳什均衡是 (积极, 积极), 表明在有规章的前提下, 部分群

体理性与总体社会理性的冲突是可以解决的。而度量值为15, 达到了帕累托最优。可以看到 (积极 -5, 消极 -10) 到 (积极 -5, 积极 10) 是帕累托改进, (积极, 积极) 的值最大。而当帕累托改进为纳什均衡时, 此时规章就发生效力, 从而能调动各方的积极性; 即从整体的角度来看, 这项冲突管理规章是合理的, 长远的净收益大于0。

下面考虑低级冲突 (III、IV) 情形。

5. 3 无规章冲突的博弈模型 III

为了简单起见, 考虑假设条件与无规章冲突博弈模型 I 相同。此时得到无规章冲突的博弈模型 III, 如表 6 所示。

表 6 无规章冲突博弈模型

A \ B	积极	消极
积极	- 10, - 5	- 10, 0
友好和谐度与信息服务创新	15	10
消极	0, - 5	0, 0
友好和谐度与信息服务创新	5	0

由于低级冲突 (纯粹的抱怨为主) 多数问题是比较轻微的, 所以, 当 A 或 B 选择积极时: A 对其产生的冲突通常付出高额代价 (处理成本), 收益表现为负值; 而 B 在对其处理过程中是入不敷出, 收益也为负值。当 A 或 B 选择消极时: 对他们自己可谓是一种解脱。而此时的纳什均衡正是 (消极, 消极)。由此可见, 在没有一定规章制度条件下, 用户与图书馆馆员往往是没有人愿意介入低级冲突处理工作的, 一方面是低级冲突问题相对轻微, 另一方面双方都存在重视程度低。要改变这一群体理性与社会理性的冲突, 必须加强制度的约束作用来改变原有的纳什均衡, 同时创造一个新的有利于整体的纳什均衡。

5. 4 有规章冲突博弈模型 IV

针对低级冲突情形, 基于有规章的冲突博弈模型 IV 如表 7 所示。

表 7 有规章冲突博弈模型

A \ B	积极	消极
积极	- 10, - 5	- 10, - 10
友好和谐度与信息服务创新	15	10
消极	- 15, - 5	- 15, - 10
友好和谐度与信息服务创新	5	0

此时的纳什均衡 (积极, 积极) 达到了帕累托最优。说明该规章制度是能让人接受, 并积极执行的, 从而达到整体效益最大化。但不难看出, 图书馆 A 对自己的冲突管理有一种逃避性。即图书馆 A 对低级冲突情形存在一定程度的不重视。现行规章的约束是加大其逃避责任的成本——如涉及到相关机构对图书馆的评价影响 (如用户满意度评价), 要提高图书馆 B 的积极性, 规章、图书馆经营的使命及评价都是对其逃避行为进行责罚的手段。同时冲突高低的界线并非很明显, 在有些界线不明显性的灰色区域, 一些图书馆只注意大问题的高级冲突管理。事实上, 众多小问题的低级冲突 (抱怨) 日积月累而不去适时去处理, 会极大地影响图书馆的服务水平。即“世界上没有真正的冲突, 只有不完善的错位服务”。要减少“错位服务”现象, 就必须发挥规章制度的作用, 使其对图书馆

及用户行为进行有力的调节和规范, 而此时配套的用户的素养教育则十分重要。

6 总结

本文通过上述分析得到下列结论: (1) 图书馆的运作步入协同化群体行为的过程, 这样的群体行为实质是一政治决策过程, 在网络环境下, 是由众多行动者所共同组成 (包括政府、企业组织、其他组织等), 且行动者间建立起的协同关系往往存在一定的分歧或冲突, 每个行动者在网络关系中占据着不同的权力位置, 但并无绝对权威的存在, 这实际构成了组织治理面对的大量复杂性; 该复杂性也代表着传统“万能政府”的控制管理方式的失效与新的治理方式的层出不穷, 而这样新形态的治理方式既不是市场制也不是科层官僚制, 从现代图书馆角度, 拟采用重视行动者间相互依赖关系的网络治理方式。图书馆治理的宗旨需要政府与非政府部门间建立应对复杂的组织形态多元化治理的网络关系, 强调国家政府应扮演领航者、协调者、沟通者等角色。(2) 网络治理发展到采用具有诱导性、沟通性或合同性的管理工具, 以利于在目标导向的过程中, 创造出更具理想的导航情境。网络治理的目的不在于目标的达成, 而是着眼于规划出最适当的方法来满足共识的达成与集体行动的产生。因此需要图书馆各利益主体能够实现和谐的共治共生。(3) 网络治理的目的影响到网络的形成、改变甚至是消失的过程。在网络环境下, 图书馆制度通过一系列的规则来治理界定用户选择与利用资源及管理的空间, 良好的制度是图书馆在不断发展中多次重复博弈中自主产生的, 是网络环境下用户与图书馆相互作用、相互合作的结果。因此, 现代图书馆治理的目的是不断推进所有利益相关者在图书馆公共事务中民主权利的深度扩展的进程。

[参考文献]

- [1] 黄颖. 从“统治”到“治理”: 管理图书馆范式的演变 [J]. 大学图书馆学报, 2003 (6): 7- 10.
- [2] 黄颖, 徐引篪. 图书馆治理: 概念及其涵义 [J]. 中国图书馆学报, 2004 (1): 24- 26.
- [3] 计国君. 高校图书馆信息服务与管理创新体系 [J]. 大学图书馆学报, 2003 (4): 2- 5.
- [4] Knoke David, James H Kuklinski. Network Analysis [M]. Beverly Hills: Sage Publication, 1982: 32- 54.
- [5] Laumann Edward O, David Knoke. The Organizational State [M]. Madison, Wisconsin: The University of Wisconsin Press, 1987: 109- 120.
- [6] Pierre Jon. Debating Governance [M]. New York: Oxford University, 2000: 16- 21.
- [7] Stoker Gerry. Governance as theory: five propositions [J]. International Social Science Journal, 1998 (155): 17- 28.
- [8] Van Vliet. Societal Governance: Level, Model, and Orders of Social-Political Interaction [C] // John Pierre. Debating Governance. New York: Oxford University, 2000: 57- 66.
- [9] W Scott. Organizations: Rational, Natural and Open Systems [M]. 5th edition. New Jersey: Prentice-Hall, Inc., 2002: 89- 95.
- [10] Kickert, etc. Managing Complex Network (下转第 79 页)

施“送书下乡”工程

在农村图书馆信息服务工作中,政府有义务也有能力发挥更大的作用。各级财政要增加对农村文化发展的投入,加强县文化馆、图书馆和乡镇文化站、村文化室等公共文化设施建设,^[2]逐步建成县、乡镇、村三级农村图书馆(室),充分发挥县图书馆对乡、村图书馆(室)的辐射作用,促进县、乡文献资源共享。^[3]

从2007年开始到“十一五”末,每年将有上千种农民“读得懂、用得上”的图书,无偿送到3—5万个村委会。5年内全国将有1/3以上的村委会建立起农村图书室,亿万农民将共同分享公共文化利益。^[4]活动组委会专门成立了援建农村图书编辑指导委员会,指导规划援建图书的内容、品种和数量。^[4]建立和完善以城市图书馆为主导的“送书下乡”工程,发展全国文化信息资源共享工程农村基层服务点,逐步开展农村数字化信息服务,变临时下乡为长期、定期下乡。

2.4 动员社会力量关心、支持和参与农村信息服务工作

2.4.1 引导社会力量捐助农村文化事业

动员社会各界力量支持农村图书馆建设,重点捐助文化站(室)、图书室等农村文化基础设施建设以及农村公益性文化实体和文化活动。各级民政、文化行政部门要指定专门机构组织和动员城市单位和居民以各种方式捐赠农民群众需要的图书、杂志、音像、电子出版物等,可由捐助者直接交付农村,也可由文化行政部门指定的机构负责发送。鼓励权利人允许基层文化单位无偿使用其作品或录音录像制品。社会力量通过依法成立的非营利公益性组织或国家机关向农村图书馆的捐赠,可纳入公益性捐赠范围,按税法的有关规定税前扣除。对贡献突出的单位和个人,给予表彰和奖励。

2.4.2 开展农村数字化信息服务

鼓励城市人才、智力资源对农村的支持,使农村图书馆逐步具备提供数字化信息服务的能力。依托农村党员干

部现代远程教育和农村中小学现代远程教育网络,以共建方式发展基层服务点。充分利用现代信息技术和网络环境,将乡镇图书馆建设与“共享工程”结合起来。随着现代化信息技术的不断发展,电脑网络、卫星通讯等高新技术手段在基层文化领域发挥着越来越重要的作用,有的地方在乡镇建起了电子信息馆,使农民通过网络开阔了眼界,掌握了致富的信息。

2.4.3 建立全社会参与的激励机制

政府应当提供一个以市场引导为主的政策软环境,发挥市场内在潜力,鼓励和引进企业行为,制定配套政策,引导和鼓励企业积极进入农村市场。引导党政机关、人民团体、企事业单位和社会知名人士、志愿者对农村图书馆进行结对帮扶,加强舆论宣传,努力营造全社会关心、支持、参与农村信息服务工作的浓厚氛围。

[参考文献]

- [1] 董瑞敏. 农村社区图书馆与农村社区发展[J]. 科技情报开发与经济, 2005(10): 1-2.
- [2] 中共中央国务院关于推进社会主义新农村建设的若干意见[N]. 中华工商时报, 2006-02-21.
- [3] 李海红. 论社会主义新农村建设与乡镇图书馆建设事业的发展[J]. 图书馆理论与实践, 2007(4): 127-129.
- [4] 卫敏丽. 全国农村图书室援建工程启动惠及农民[EB/OL]. (2006-04-18) [2007-01-18]. <http://www.xinhuanet.com/newscenter/2006-04-17/content-44373-25.htm>.

[作者简介] 冯国权(1971-),男,四川攀枝花市委党校图书馆副馆长、副研究馆员,长期从事图书馆工作与研究,发表理论文章7篇,参与省级课题研究1项。

[收稿日期] 2007-04-10 [责任编辑] 杨蕾

(上接第37页)

[M]. Thousand Oaks: Sage Publications, 1997: 66-80.

- [11] Klijn Erik-Hans. Analyzing and managing policy process in complex network: A Theoretical examination of the concept policy network and its problem [J]. Administration and Society, 1996(1): 90-119.

[作者简介] 计国君(1964-),男,安徽合肥市人,博士生导师、教授,东南大学与华盛顿州立大学联合培养博士后出站,华盛顿大学访问教授,主要从事信息系统及管理、系统工程、供应链管理研究,在国内外核心期刊上发表论文150余篇,出版著作5部。

[收稿日期] 2007-08-19 [责任编辑] 肖群

动态·资料

《黄帝文化志》首发

最近,有关黄帝文化的百科全书——《黄帝文化志》首发式在西安举行。

由黄帝陵基金会组织专家学者编纂、陕西人民出版社出版的《黄帝文化志》,是一部迄今为止有关黄帝族姓里居、文治武功、发明创造和黄帝与中华民族、黄帝与中华文化、黄帝陵庙祭祀及历史沿革、传说佚闻等方面较为完整的文献汇编,内容丰富、资料翔实、体例精当、条理清晰,对了解黄帝文化、认识黄帝文化乃至深入研究黄帝文化,具有重要参考价值和历史文献价值。

——摘自2008年4月13日《中国文化报》